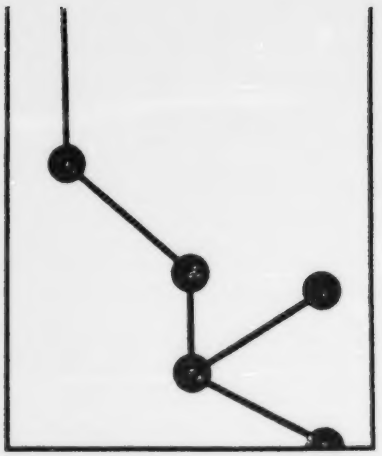


L'information électronique au Québec: profil économique de l'offre

Gouvernement du Québec
Ministère des Communications
Direction des technologies de l'information

Réalisation : Louis Bellemare, économiste

Coordination : Service de l'information électronique, Direction des technologies de l'information

Édition : Direction des Communications du ministère des Communications du Québec

Dépot légal—2e trimestre 1987
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-17535-2

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

		Page
LISTE DES TABLEAUX		5
LISTE DES SCHÉMAS		5
LISTE DES GRAPHIQUES		5
AVANT-PROPOS		7
INTRODUCTION		9
CHAPITRE PREMIER :	LA MÉTHODOLOGIE	11
	1.1 Les objectifs	11
	1.2 Limites et définitions de l'étude	11
	1.3 Le cadre d'analyse	12
CHAPITRE II :	LE CONTEXTE NORD-AMÉRICAIN	13
	2.1 Le contexte nord-américain et canadien	13
	2.1.1 L'industrie de l'information dans son ensemble	13
	2.1.2 Le secteur de l'information électronique	13
	2.2 Le contexte québecois	14
CHAPITRE III :	LA STRUCTURE INDUSTRIELLE	15
	3.1 Le nombre d'intervenants sur les marchés	15
	3.1.1 Les serveurs	15
	3.1.2 Les producteurs	15
	3.2 Le financement	16
	3.3 Les obstacles majeurs à l'entrée sur les marchés	17
	3.4 La structure des coûts	19
	3.4.1 Le processus de production	19
	3.4.2 La diffusion	19
	3.4.3 Les coûts de production et de diffusion	21
	3.5 L'intégration verticale	21
	3.6 Le cycle de vie des entreprises	21

		Page
CHAPITRE IV :	LE COMPORTEMENT STRATÉGIQUE DES INTERVENANTS	23
	4.1 Les stratégies de développement	23
	4.2 Présentation des intervenants	23
	4.2.1 La corporation FRI	23
	4.2.2 La Centrale des bibliothèques	24
	4.2.3 A.C.S.I. ltée	24
	4.2.4 I.S.T. Informathèque	24
	4.2.5 Infopuq	25
	4.2.6 Microfor	25
	4.3 La typologie des intervenants	25
	4.3.1 Les intervenants qui visent le marché des particuliers	25
	4.3.2 Les intervenants qui visent le marché des entreprises	26
	4.3.3 Les intervenants qui visent le marché gouvernemental	26
	4.3.4 Les intervenants qui visent le marché des associations	27
CHAPITRE V :	LES PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT	29
	5.1 Le potentiel d'investissement	29
	5.2 L'intervention du gouvernement	32
CONCLUSION		33
ANNEXE I :	Questionnaire concernant l'offre de l'industrie de l'information électronique, administré à des entreprises du secteur tertiaire québécois	35
ANNEXE II :	Questionnaire concernant l'offre de l'industrie de l'information électronique, administré à des serveurs et des producteurs québécois	43

LISTE DES TABLEAUX

Page

Tableau 1 :
Estimations diverses sur l'industrie de l'information électronique au Québec 14

Tableau 2 :
Part du chiffre d'affaires obtenu selon les différentes catégories d'entreprises consultées 17

Tableau 3 :
Les obstacles majeurs à l'entrée sur les marchés 18

Tableau 4 :
Raisons du désintéressement de certaines entreprises du secteur tertiaire à devenir producteur ou serveur 19

Tableau 5 :
Typologie de l'offre québécoise 27

Tableau 6 :
Répartition de certaines entreprises du secteur tertiaire selon leur degré d'intérêt et différents secteurs d'activité économique 30

LISTE DES SCHÉMAS

Schéma 1 :
Modèle d'analyse de performance industrielle 12

Schéma 2 :
Illustration des différentes étapes de production et de diffusion 20

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 :
Potentiel d'investissement des entreprises tertiaires québécoises de 25 employés et plus désirant devenir producteurs de banques de données 30

Graphique 2 :
Potentiel d'investissement des entreprises tertiaires québécoises de 25 employés et plus désirant devenir serveurs de banques de données 31

AVANT-PROPOS

Présentée pour la première fois à l'occasion du Carrefour international de l'information électronique (CIIEL), cette étude s'inscrit dans le cadre d'une série de sept documents traitant, à plusieurs niveaux, de l'industrie de l'information électronique. Ce sont :

— *Introduction à l'industrie de l'information électronique;*

— *Portrait de l'industrie de l'information électronique en Amérique du Nord;*

— *L'information électronique et son environnement technologique;*

— *L'information électronique au Québec : guide pratique des services d'information en ligne;*

— *L'information électronique au Québec : profil économique de l'offre;*

— *L'information électronique au Québec : profil économique de la demande;*

— *L'information électronique au Québec : évolution et perspectives.*

INTRODUCTION

L'industrie de l'information surpasse actuellement par son ampleur les secteurs traditionnels de développement primaire, secondaire et tertiaire. Le dynamisme de cette industrie repose, en grande partie, sur le développement extrêmement rapide de nouvelles technologies. Ces technologies jouent un rôle «moteur» dans le développement de l'ensemble de l'économie. Elles sont à la base des grandes aspirations de développement des pays industrialisés.

L'information électronique constitue une des composantes de l'industrie de l'information en général. Elle fait en même temps figure d'industrie naissante et de pilier important pour le développement futur de notre société. Elle a pris un essor considérable depuis quelques années aux États-Unis et semble être en voie de provoquer au Québec des changements économiques et sociaux assez importants.

Le but de cette étude est de circonscrire le rôle économique que joue l'information électronique au Québec par le biais de l'analyse du profil et du comportement des principaux intervenants de l'offre industrielle. L'analyse de l'offre est inscrite dans la perspective du contexte nord-américain et est mise en relation avec un cadre global d'analyse de l'organisation industrielle.

CHAPITRE PREMIER : LA MÉTHODOLOGIE

1.1 Les objectifs

Le présent document vise, en tout premier lieu, à fournir aux intervenants québécois de l'industrie de l'information électronique une vision globale de leur secteur d'activité par l'étude de l'offre.

D'une façon plus spécifique, il vise à :

— évaluer la performance de l'industrie par l'utilisation d'indicateurs reliés à l'emploi et aux revenus d'affaires;

— identifier les principaux obstacles qui entravent la performance de l'industrie;

— étudier les perspectives de développement de l'industrie québécoise de l'information électronique;

— identifier les conditions nécessaires au développement de l'industrie.

1.2 Limites et définitions de l'étude

L'industrie de l'information électronique ne fait pas exception à une loi générale qui veut que la source première de revenu d'une industrie soit le consommateur. L'industrie entière est en général le reflet du désir des consommateurs, de leurs besoins et de leur comportement. À cet égard, une attention particulière a été portée au secteur de la diffusion électronique par opposition à celui de la production. Ce sont, en effet, les serveurs (diffuseurs) qui sont les plus en contact avec les utilisateurs. Ce sont eux qui, dans la plupart des cas, sont les plus susceptibles d'évaluer le marché en termes de potentiel et en termes de carences.

Le secteur de la production est toutefois couvert dans ce document puisqu'il demeure à la base de la santé économique de toute l'industrie. Le producteur est en effet l'ultime fournisseur de matière première aux diffuseurs. Le prix de cette matière première, les difficultés rencontrées par les producteurs, et leur santé financière sont autant d'éléments qui peuvent influencer grandement l'essor de l'industrie.

1.3 Le cadre d'analyse

La structure de ce document se réfère à un modèle d'analyse de performance industrielle qui, appliqué au contexte québécois, permettra de mieux comprendre les interrelations et le comportement des intervenants de l'industrie de l'information électronique. Le tableau I illustre ce modèle d'analyse sous une forme simplifiée[1]. Selon ce modèle, la performance de l'industrie, qui se mesure par les emplois créés et le niveau de production, dépend de deux grands ensembles de facteurs; soit la structure industrielle et le comportement stratégique des intervenants.

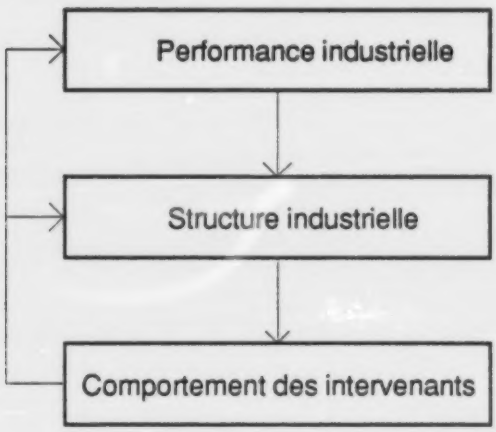
Le deuxième chapitre de ce document évalue brièvement la performance de l'industrie de l'information électronique au Québec par rapport au contexte nord-américain.

Le troisième chapitre décrit la structure industrielle du secteur de l'information électronique. Des variables comme le nombre d'intervenants sur les marchés, les obstacles majeurs à l'entrée sur les marchés, la structure de coûts des entreprises, l'intégration verticale et la durée de vie des entreprises y sont traitées.

Le quatrième chapitre décrit le comportement des intervenants à partir de deux grandes composantes : les activités des entreprises et les différentes stratégies reliées aux prix, aux produits et à la segmentation des marchés.

Le cinquième chapitre fait ressortir, à partir des résultats obtenus dans les chapitres précédents, certaines tendances quant aux perspectives de développement de l'industrie de l'information électronique.

Schéma 1
Modèle d'analyse de performance industrielle



1. Industrial Market Structure and Economic Performance, Department of Economics of Swarthmore College, Second Edition, 1980.

CHAPITRE II : LE CONTEXTE NORD-AMÉRICAIN

2.1 Le contexte nord-américain et canadien

2.1.1 L'industrie de l'information dans son ensemble

Deux tendances ont modifié considérablement l'évolution du secteur tertiaire depuis quelques années. La première s'est manisfestée par le renversement de la pyramide de la répartition des emplois entre les trois secteurs de l'activité économique. Le pourcentage des emplois relié au secteur tertiaire est en effet passé de 30 % à 70 % de 1970 à 1981. La deuxième tendance se manifeste par le nombre d'emplois générés par le traitement de l'information, lequel a dépassé le nombre de personnes employées dans les activités traditionnelles de production.[2]

L'industrie de l'information a été hautement performante au Canada et en Amérique du Nord depuis quelques années. Le Québec semble avoir suivi cette tendance. En effet, 45 % des emplois créés au Québec en 1971 provenaient de cette industrie, alors que ce pourcentage s'élevait à 49,4 % en 1981.[3]

2.1.2 Le secteur de l'information électronique

L'information électronique ne représente qu'une infime partie de l'industrie de l'information. On l'évalue actuellement aux États-Unis à 1 % de l'industrie de l'information, soit à 4 milliards de dollars. Au Canada, elle est beaucoup moins importante et représente 70 millions de dollars, tandis qu'au Québec, elle est estimé à un maximum de 10 millions de dollars.

Cette faible proportion qu'occupe l'information électronique a plusieurs causes. Le cycle de l'industrie semble être long ce qui est dû à la très lente familiarisation de la population à l'égard de cette nouvelle technologie. La couverture des coûts fixes pour cueillir et organiser l'information s'avère très difficile. La construction d'une banque de données implique parfois un processus de longue durée et le financement s'avère souvent un problème majeur.

---

2. *The information economy*, vol. I, «Definition and measurement of special publication», 77-12, U.S. Department of Commerce.
3. *The information society*, vol. IV, no 3, «The geography of economic opportunity in the information society».

Aux États-Unis, certains ont aussi expliqué le risque élevé d'échec par l'absence de programmes d'aide gouvernementaux, ou de financement public. En effet, aux États-Unis, les systèmes d'information électronique relèvent actuellement de la seule initiative du secteur privé. Il en résulte que ce secteur, par ailleurs très segmenté, est purement et simplement soumis aux lois du marché. Quatre grands serveurs dominent actuellement le marché aux États-Unis : The Source, Compuserve, Dow Jones et Dialog. Ces derniers réalisent des économies d'échelle importantes et empêchent d'autres entreprises d'entrer sur le marché [4].

2.2 Le contexte québécois

Le tableau 1 illustre quelques statistiques compilées à partir de données fournies par les entreprises consultées. Notons que ces entreprises représentent au minimum 80 % du marché de l'information électronique au Québec. Il s'agit d'I.S.T. Informathèque, de la Centrale des bibliothèques, de la corporation FRI, de A.C.S.I. ltée, d'Infopuq et de Microfor.

Les revenus autonomes (les revenus des subventions ne sont pas inclus) représenteraient environ 14,4 millions de dollars. Les revenus générés par la diffusion et la production des banques de données seraient de l'ordre de 6,7 millions de dollars et l'industrie serait créatrice d'environ 200 emplois-années.

Notons que la compagnie I.S.T. Informathèque domine nettement l'industrie en terme de banques offertes mais est largement surpassée en terme de revenus d'affaires par d'autres serveurs, dont la corporation FRI.

L'information électronique est donc une toute petite industrie au Québec et sa performance est plutôt faible. Les pages suivantes décrivent d'une façon plus explicite le profil de cette industrie.

Tableau 1 : Estimations diverses sur l'industrie de l'information électronique au Québec[a]

Nombre d'employés (personnes/années)	203
Acif des entreprises	12,2 millions $
Dépenses annuelles	13,3 millions $
Revenus autonomes	14,4 millions $
Revenus générés par la difusion et la production	6,7 millions $

a. Les estimations ont été faites à partir des entrevues avec les intervenants.

4. «The information business», *Business week*, 25 août 1986.

CHAPITRE III : LA STRUCTURE INDUSTRIELLE

La partie précédente décrivait l'industrie québécoise par rapport au contexte nord-américain. Cette partie vise à identifier les principales caractéristiques de cette industrie et porte une attention particulière à sa structure industrielle. À cet égard, les paramètres suivants ont été identifiés comme importants :

— le nombre d'intervenants sur les marchés;
— le financement des entreprises;
— les obstacles majeurs à l'entrée sur les marchés;
— la structure de coûts des entreprises;
— l'intégration verticale;
— la durée de vie des entreprises.

3.1 Le nombre d'intervenants sur les marchés

3.1.1 Les serveurs

On estime le nombre de serveurs québécois à 25. De ce nombre, 14 sont des serveurs publics et 11 sont des serveurs privés. Notons aussi que sur les 25 serveurs identifiés, 14 commercialisent leurs banques de données.

Au total, les serveurs québécois diffusent 134 banques de données, dont 121 sont commercialisées et 74 sont produites au Québec.

I.S.T. Informathèque domine nettement le marché en termes de banques diffusées (77 banques), soit 57 % de l'ensemble des banques répertoriées. La Centrale des bibliotthèques (11 banques) et la corporation FRI (6 banques) se classent respectivement deuxième et troisième.

Des 25 serveurs identifiés, seulement cinq sont des entreprises privées qui commercialisent leurs banques. Il s'agit d'A.C.S.I ltée, du GRICS, de l'Industrielle — Services techniques, d'I.S.T. Informathèque et de Vidéotron.

3.1.2 Les producteurs

On évalue à 39 le nombre de producteurs québécois. Seulement sept, soit 18 % sont des producteurs privés. Parmi eux, trois commercialisent leurs banques de données : la corporation FRI, Le GRICS et Microfor inc.

La Centrale des bibliothèques qui est une entreprise privée domine nettement le marché en termes de production (10 banques sur 74), soit 14 % du total des banques répertoriées. La corporation FRI (6 banques produites), le GRICS (6 banques produites) et SOQUIJ (4 banques produites) sont les autres principaux producteurs.

3.2 Le financement

Une large part des entreprises diffusant actuellement des banques de données sont des entreprises publiques ou subventionnées qui représentent au minimum 42 % du chiffre d'affaires de l'industrie. Les autres entreprises se financent à partir de leur capital et, dans certains cas, par des projets de fusion.

Le tableau 2 est assez éloquent quant aux subventions allouées aux entreprises. En effet, environ 78 % du chiffre d'affaires des entreprises consultées est obtenu par des entreprises privées (contre 2 % pour les entreprises publiques), alors que les entreprises non subventionnées ne représentent que 58 % de ce dernier (contre 42 % pour les entreprises subventionnées). Ceci indique qu'au Québec, l'industrie de l'information électronique peut survivre sans subvention gouvernementale et être entièrement assumée par l'entreprise privée.

La répartition des sources de financement selon les organismes gouvernementaux nous indique qu'une grande partie des subventions attribuées proviennent de ministères dont la mission sociale n'est pas de nature économique. Ces ministères jouent un rôle supplétif dans l'industrie.

En effet, lorsque l'industrie est laissée à elle-même, sans financement extérieur, les intervenants tendent à s'orienter vers les créneaux les plus rentables du marché, laissant de côté la clientèle des chercheurs, des bibliothécaires etc., au profit d'entreprises privées.

Tableau 2 : Part du chiffre d'affaire obtenu selon les différentes catégories d'entreprises consultées

	Chiffre d'affaires %	Dépenses d'entreprises %
Entreprises subventionnées	42 %	35 %
Entreprises non subventionnées	58 %	65 %
Total	**100 %**	**100 %**
Entreprises publiques	22 %	25 %
Entreprises privées	78 %	75 %
Total	**100 %**	**100 %**

3.3 Les obstacles majeurs à l'entrée sur les marchés

La santé économique du secteur de la diffusion électronique est intimement lié à la production de banques de données. Or, au Québec, il existe seulement trois producteurs qui commercialisent leurs banques de données (10 % de l'ensemble de la production québécoise). Les serveurs privés qui commercialisent leurs banques sont plus nombreux. Ils sont sept, ce qui représente 28 % de l'ensemble des serveurs du Québec.

L'entrée sur les marchés est beaucoup plus difficile pour les producteurs que pour les serveurs, ce qui s'explique par le risque élevé d'échec, le temps de production des banques parfois très long et la couverture des coûts fixes pour organiser et cueillir l'information.

Les membres d'entreprises rencontrés en entrevue (serveurs et producteurs) nous ont fait part des principaux facteurs limitant leur accès aux marchés. Le tableau 3 indique les résultats obtenus.

L'indice représente la somme des cotes que les intervenants rencontrés ont attribuées aux facteurs mentionnés au tableau 3. On constate que les perspectives de rentabilité à court terme est l'élément qui suscite le plus de problème. Vient ensuite la complexité technique du domaine.

Tableau 3 : Les obstacles majeurs à l'entrée sur les marchés

Obstacles	Indices
Difficulté à obtenir du financement	11
Investissements requis trop élevés	11
Complexité technique du domaine	12
Connaissance insuffisante des employés	7
Perspectives de rentabilité à court terme	13
Incompatibilité avec la stratégie de développement de l'entreprise	5
Désaccord des sociétaires ou des employés	7

D'autres commentaires ont été formulés par les intervenants; ils concernent surtout les politiques gouvernementales et les politiques d'accès à l'information publique. Selon eux, plusieurs gouvernements extérieurs, dont le gouvernement américain, ont une politique plus permissive d'accès à l'information gouvernementale, ce qui aurait grandement contribué à l'essor de l'industrie.

Nous avons aussi consulté des entreprises extérieures à l'industrie (des entreprises du domaine de l'informatique, de la finance, de l'ingénierie et gouvernementales). Le tableau 4 indique les raisons du désintéressement d'entreprises du secteur tertiaire à devenir producteur ou serveur.

On constate que la stratégie d'entreprise est l'élément le plus important du désintéressement. Ceci est normal si l'on considère que plusieurs des entreprises consultées n'avaient pas de relations directes avec le secteur de l'information électronique. Les autres, par ailleurs, mentionnent l'insuffisance du marché comme élément majeur de leur désintéressement suivie par l'insuffisance de leurs connaissances. Ces résultats concordent avec ceux des intervenants. L'insuffisance du marché est reliée aux perspectives de rentabilité et l'insuffisance des connaissances, à la complexité technique du domaine.

Tableau 4 : Raisons du désintéressement de certaines entreprises du secteur tertiaire à devenir producteur ou serveur (n=42)

Raisons du désintéressement	Producteurs	Serveurs
Investissements trop élevés	10	5
Marché insuffisant	12	10
Concurrence	2	0
Connaissances insuffisantes	14	10
Stratégie d'entreprises	33	43
Autre	28	26
Total	**100**	**100**

Note: Les pourcentages indiqués sur ce tableau ont été arrondis; leur somme n'est donc pas exactement égale à 100.

3.4 La structure de coûts

3.4.1 Le processus de production

Le schéma 2 indique les différentes étapes suivies par les intervenants avant d'arriver à la diffusion d'une banque de données.

Le producteur doit en premier lieu planifier, en fonction du temps et de ses ressources, un projet de construction de banques de données. Une fois l'analyse et le plan d'action du projet effectués, il doit trouver les sources d'information pertinentes. Il entrera alors dans une phase de repérage au cours de laquelle des organismes et les moyens pour obtenir l'information seront étudiés. Une fois cette phase terminée, le producteur devra cueillir l'information et évaluer ses besoins. S'il y a lieu il devra aussi obtenir de l'information primaire, en général par voie de sondage. Une fois l'information complète, il devra la traiter. Cette dernière étape implique la construction de fiches de saisie, la codification, l'uniformisation et le traitement informatique.

3.4.2 La diffusion

Le diffuseur occupe pour sa part trois grands types d'activités : les activités reliées à la diffusion; les activités connexes telles que l'écriture de logiciels et la consultation; le marketing qui, pour le serveur, constitue une fonction primordiale, puisqu'il est l'intermédiaire entre le producteur et le client.

Schéma 2 : Illustration des différentes étapes de production et de diffusion

Production		
Activités		
	Projet	– Planification – Analyse – Estimation des coûts
	Sources d'information	– Recherche – Repérage
	Cueillette	– Information primaire – Information secondaire
	Traitement d'information	– Construction de fiches – Uniformatisation des données – Codiification
	Saisie	– Entrée des données sur un suport informatique – Traitement mécanographique

Diffusion			
Activités		**Électronique**	**Imprimé**
	Diffusion	– Exploitation du matériel informatique – Validation des données – Services à la clientèle	Impression
	Activités connexes	– Écriture de logiciels – Consultation	Vente
	Marketing	– Marketing mixte – Identification de la clientèle cible – Vente	

CLIENT

Pour la diffusion, le diffuseur doit exploiter le matériel informatique, en faire l'entretien et voir aux différentes opérations reliées à l'exploitation du système informatique, ce qui est très coûteux. Il doit aussi, dans certains cas, valider les données et offrir un service de consultation à la clientèle.

Le plus souvent, il diversifie ses activités : écriture de logiciels, consultations diverses sur le domaine financier, sur le domaine documentaire, etc.

Il doit enfin assumer un rôle très important dans l'industrie, celui de vendre le produit final, et satisfaire la clientèle.

3.4.3 Les coûts de production et de diffusion

Il est difficile d'évaluer quantitativement l'ensemble des coûts de production de l'industrie, et encore plus de différencier la part des coûts de production et celles des coûts de diffusion, plusieurs entreprises étant à la fois diffuseur et producteur.

Au Québec, en 1986, on estime cependant les revenus d'affaires reliés à l'information électronique à environ 6,7 millions de dollars. Les coûts de production surpassent certainement ces revenus puisque plusieurs intervenants facturent au-dessous du prix de revient.

On sait toutefois que l'achat de banques de données est loin de constituer la principale dépense du serveur. En effet, la part reliée à l'achat ou à la production de banques de données, chez deux des principaux serveurs au Québec, constituent respectivement 5 % et 23 % des dépenses totales de leurs entreprises. La masse salariale s'élève à 60 %, 31 % et 64 % chez trois serveurs rencontrés.

3.5 L'intégration verticale

La plupart des entreprises de l'industrie de l'information électronique sont intégrées. On mentionnait précédemment que sur les 35 serveurs répertoriés au Québec, 16 sont aussi des producteurs.

Notons aussi qu'il est beaucoup plus difficile d'entrer sur le marché de la production que sur celui de la diffusion. Le plupart des entreprises qui y sont parvenues, non sans aide, sont des entreprises publiques. L'effort qu'elles ont fourni pour devenir serveur est beaucoup moindre que ce que doit déployer un diffuseur pour devenir producteur. Pour cette raison, la plupart des entreprises intégrées (serveur-producteur) sont des entreprises publiqes.

3.6 Le cycle de vie des entreprises

L'information électronique n'est pas un phénomène nouveau. La date de fondation des entreprises consultées le prouve. Ainsi, A.C.S.I ltée a vu le jour en 1976, la Centrale des bibliothèques, en 1964 et la corporation FRI, en 1968.

Les projets d'investissements et de développement de ces entreprises, leurs taux de pénétration des marchés démontrent que l'industrie est dynamique et progresse continuellement. Le cycle de l'industrie qui implique la naissance, la croissance et la maturation/consolidation du produit semble vouloir s'échelonner sur plusieurs décennies. C'est pour cette raison qu'on la considère encore comme une industrie naissante.

CHAPITRE IV : LE COMPORTEMENT STRATÉGIQUE DES INTERVENANTS

4.1 Les stratégies de développement

Le développement d'une entreprise dépend des trois grands facteurs suivants : la conjoncture économique; la croissance de l'industrie à laquelle appartient l'entreprise; la stratégie de développement de l'entreprise.

Cette section traite plus spécifiquement du troisième facteur, étudié en fonction des deux composantes :

— le champ d'activité de l'entreprises;

— les stratégies de marketing et de segmentation des marchés.

Le champ d'activité sera abordé par une description sommaire de chacune des entreprises consultées en entrevue. Les stratégies de marketing et de segmentation des marchés le seront par une typologie des intervenants, établie en fonction des clientèles potentielles.

4.2 Présentation des intervenants

4.2.1 La corporation FRI

La corporation FRI est un serveur spécialisé dans le domaine financier. FRI dessert quelque 200 clients parmi lesquels on retrouve des banques, des compagnies d'assurance, des sociétés de fiducie, des sociétés commerciales, des courtiers en valeurs mobilières, des caisses de retraite et des conseillers en placement.

Fondée en 1968 et initialement affiliée à l'Université McGill, elle est actuellement le seul serveur au Québec qui a vraiment réussi à rentabiliser un système en ligne de diffusion de données. Mentionnons que ses activités ne concernent pas seulement la diffusion de ses banques de données, mais aussi des services-conseils, l'écriture de logiciels et la gestion de portefeuilles.

Les services offerts par la corporation FRI sont multiples : information, évaluation de titres, validation de portefeuilles. FRI offre aussi des services d'assurances collectives et de consultation professionnelle comme des études de faisabilité des systèmes, la gestion de projets, des études quant au choix de matériel et de logiciels, etc.

Environ 100 personnes travaillent à plein temps chez FRI. Sa rentabilité financière est au-dessus de la moyenne des entreprises de l'économie en général.

4.2.2 La Centrale des bibliothèques

La Centrale des biliothèques est un organisme autonome depuis 1982. Elle est liée par contrat de service au ministère de l'Éducation du Québec. Depuis 1964, elle offre des services reliés à la documentation de langue française au Québec et à l'extérieur. Elle est producteur et diffuseur de banques de données documentaires et ses principaux clients se recrutent en majeure partie dans les réseaux d'enseignement et de bibliothèqhes publiques.

La Centrale des bibliothèques dispose de plus de 600 000 références ou notices réparties dans une quarantaine de banques d'information. Bien que son rôle premier soit de produire des banques de données, elle agit aussi comme serveur, une activité auquelle elle devrait donner de plus en plus d'importance au cours des prochaines années.

4.2.3 A.C.S.I ltée

A.C.S.I. ltée a été fondée en 1976 et est maintenant l'un des plus gros centres de services informatiques au Québec. Elle agit comme serveur auprès de clientèles spécialisées dans le domaine scientifique et économétrique. Elle fait partie d'un consortium de compagnies plus vaste: le Groupe A.C.S.I. Elle offre aussi des services informatiques à ses compagnies soeurs.

L'entreprise possède une librairie complète de logiciels mathématiques, statistiques, économétriques, de gestion opérationnelle, de simulation, etc. Elle est très active dans le domaine de la recherche et du développement et agit comme serveur surtout pour une clientèle privée.

La diffusion de banques de données publiques ne représente qu'une partie de l'ensemble de ses activités. Elle offre aussi des services d'assistance technique, d'expertise conseil, de développement de systèmes et de formation.

4.2.4 I.S.T. Informathèque

On pourrait qualifier I.S.T. Informathèque de seul vrai serveur privé au Québec. En effet, cette entreprise dispose de la plus grande gamme de banques de données accessibles au Québec. Filiale à part entière d'I.S.T. Services techniques, elle agit comme serveur de banques de données auprès du gouvernement du Québec. Elle oeuvre aussi, de façon particulière, à la diffusion de banques de données françaises. En collaboration avec la compagnie française Télésystème, elle assure la diffusion de banques de données québécoises en France et françaises au Québec.

Elle assume le leadership de l'industrie de l'information électronique au Québec en entretenant avec les producteurs des liens économiques importants.

I.S.T. Informathèque offre aussi des services connexes tels : la consultation documentaire, l'analyse de besoin d'implantation et de solutions en gestion documentaire et la vente du Micro-Questel et du Grand Questel, deux logiciels de consultation de banques de données.

4.2.5 Infopuq

Crée en 1984, Infopuq est une entreprise affiliée à l'Université du Québec. Elle diffuse des informations sur la recherche, la science, le loisir scientifique, l'information en général et l'actualité. Sa clientèle est surtout composée du public en général et de chercheurs. Elle progresse de façon continue et pourrait amener un jour l'entreprise à devenir une entreprise entièrement privée.

4.2.6 Microfor

Microfort est l'une des seules entreprises au Québec dont l'activité principale est la production de banques de données. Crée en 1975, elle oeuvre surtout dans la production de banques d'information d'actualité.

L'information électronique ne représente pour Microfor qu'une faible part de ses revenus d'affaires. Elle oeuvre surtout dans la vente de documents imprimés.

4.3 La typologie des intervenants

Les intervenants nous ont fourni de l'information sur le marché, la tarification, la nature des banques de données et la structure de coûts des entreprises. Nous avons tenté de regrouper cette information selon les clientèles cibles : les particuliers, les entreprises, les gouvernements et les associations.

Cette nouvelle typologie est très arbitraire mais donne des indications intéressantes sur les stratégies de marché des organismes consultés et sur leur comportement. Les pages qui suivent décrivent chacun des segments identifiés. Le tableau 5 synthétise l'information et établit une comparaison entre les différents segments.

4.3.1 Les intervenants qui visent le marché des particuliers

Les entreprises qui visent le marché des particuliers sont habituellement subventionnées et offrent à leur clientèle des tarifs qui sont au-dessous du prix de revient. L'élasticité quantité/prix, selon les commentaires recueillis par les intervenants de cette catégorie, est élevée. C'est-à-dire qu'une légère augmentation des tarifs amènera une forte diminution de la demande. Des entreprises comme Infopuq, la Centrale des bibliothèques sont orientées justement vers des marchés d'individus. Elles ont jusqu'à maintenant réussi à pénétrer une certaine part du marché potentiel, et leurs clientèles actuelles semblent se maintenir. Une augmentation des prix à un niveau égal au prix de revient se traduirait par une diminution considérable de la clientèle et provoquerait un recul de l'industrie.

La durée de vie de ces banques de données est en général plus longue. Les banques bibliographiques en sont un bon exemple, de même que les banques de nature encyclopédique.

Les budgets d'investissements et, conséquemment, la valeur de revente sont moins élevés. Mentionnons enfin que la recherche est surtout orientée vers le perfectionnement des logiciels d'interrogation et les banques d'information pour le bénéfice des utilisateurs.

4.3.2 Les intervenants qui visent le marché des entreprises

Les intervenants qui font partie de cette catégorie sont de nature très différente de ceux qui ont été mentionnés précédemment. Il s'agit ici d'entreprises entièrement privées qui s'attaquent souvent à des créneaux très spécialisés du marché (exemple : la Corporation FRI). Pour survivre, elles doivent tarifer au-dessus du prix de revient et ne peuvent pour cette raison s'adresser à des individus.

Ces entreprises ont souvent une structure de coûts plus lourde à supporter que les entreprises publiques, ce qui est dû en grande partie à l'amortissement du matériel informatique qui se réflète directement sur la tarification.

Les entreprises privées ont des tarifs beaucoup plus élevés que ceux des entreprises publiques, ce qui les empêchent de diffuser des banques de données normalement demandées par des individus (exemple : banques de données bibliographiques) dont l'élasticité quantité/prix est élevée. La nature de l'information offerte est surtout d'ordre économique ou financière. Elle s'adresse à un marché d'entreprises plutôt que d'individus.

Le marché des entreprises, dans un même espace géographique, offre en termes de chiffre d'affaires beaucoup plus d'opportunités que celui des individus. Pour cette raison, les intervenants de cette catégorie sont moins enclin à exporter leurs services et se limitent souvent à la demande domestique.

La nature de l'information diffusée est aussi différente, par la nature du sujet traité, mais aussi par la durée de vie moyenne des banques qui est plus courte ou qui implique une mise à jour continuelle. Par exemple, les banques de données financières, les fichiers d'entreprises, les statistiques démographiques sont tous des fichiers en demande par des entreprises privées. Ces fichiers exigent cependant qu'une mise à jour continue soit effectuée et qu'une plus grande attention soit portée à la validation des données, une erreur pouvant provoquer des pertes considérables pour les clients.

La recherche est beaucoup plus poussée vers la vente, le marketing, la découverte de nouveaux produits ou créneaux de développement et l'amélioration ou la production de logiciels.

4.3.3 Les intervenants qui visent le marché gouvernemental

Les prestateurs du marché gouvernemental peuvent être des entreprises privées, publiques, ou semi-publiques (A.C.S.I. ltée fait partie de cette catégorie). Les banques de données sont de type pluridisciplinaire ce qui implique que le serveur peut offrir au gouvernement une diffusion d'information variée incluant l'information statistique (exemple : CASIM). Ces banques de

données, souvent confidentielles, sont, en général, produites par les gouvernements eux-mêmes. Celles qui sont accessibles sont souvent en relation avec la réglementation et la législation des gouvernementales (exemple : la banque de terminologie de l'Office de la langue française).

Les serveurs tarifient la diffusion de ces banques au prix de revient et y incluent une marge bénéficiaire qui leur permet de réinvestir dans l'entreprise.

4.3.4 Les intervenants qui visent le marché des associations

Il est plus difficile d'identifier exactement les caractéristiques des entreprises qui s'orientent vers le marché des associations. Les répertoires de banques de données consultés nous indique qu'il peut s'agir d'entreprises privées, d'organismes à but non lucratif ou d'organismes spécifiquement créés par les associations. La nature des banques de données est souvent technique ou scientifique. L'Aviation civile internationale est un exemple de serveur qui s'adresse à une association.

Tableau 5 : Typologie de l'offre québécoise

	Individus	Entreprises	Gouvernement	Associations
Type d'entreprises	Semi-publiques	Privées	Privées, publiques, semi-publiques	Privées à but non lucratif
Tarification	Au-dessous du prix de revient	Au-dessus du prix de revient	Au prix de revient ou au-dessus	Au prix de revient ou au-dessus
Durée de vie des banques	Longue	Courte	Longue	Longue
Nature des banques	Bibliographique, pluridisciplinaire, technique	Plutôt axée vers l'information financière et le marketing	Information gouvernementale, fichiers d'entreprises, réglementation, etc.	Références bibliographiques spécialisées, fichiers numériques privés
Structure de coût des entreprises	Plus légère que celle des entreprises privées	Plus lourde, utilisation d'ordinateurs à très forte capacité	Plus lourde	Légère dans certains cas
Recherche	Axée vers la facilité d'utilisation des logiciels	Plus axée sur la vente et la connaissance de nouveaux produits	Axée sur le contenu et la productivité	Axée sur le contenu

CHAPITRE V : LES PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT

Le cycle de vie de l'industrie de l'information électronique est long et il est difficile de prévoir exactement quelles seront les avenues de développement pour les prochaines années. Certaines tendances se manifestent cependant. Ainsi, de fortes pressions vers la segmentation des marchés et la concentration se manifestent.

La diminution constante du prix des ordinateurs, les nouvelles technologies (lecteurs de disques au laser) et la croissance continue de l'industrie de l'information sont des facteurs très favorables à cette dernière. Elle devra néanmoins apprivoiser les consommateurs d'information jusqu'à ce qu'ils soient parfaitement à l'aise avec les ordinateurs et ces nouvelles technologies qui se développent à une vitesse impressionnante.

5.1 Le potentiel d'investissement

L'industrie de l'information électronique repose en grande partie sur ses intervenants actuels et potentiels, sur leur comportement et sur leur vision de l'industrie. Les commentaires recueillis à l'égard des perspectives de croissance sont optimistes mais laissent présager un effort soutenu au niveau de la recherche et du développement de nouveaux marchés. On cherche des partenaires éventuels, ou surtout pour les entreprises publiques, des sources de financement. On s'oriente de plus en plus vers les créneaux les plus rentables.

L'obligation qu'ont les entreprises de diversifier leurs activités de façon à mieux rentabiliser leurs services de diffusion, laisse entrevoir une prochaine limitation des investissements de la part des intervenants. Il en est de même pour les entreprises que nous avons sondées.

Le tableau 6 indique le pourcentage des entreprises de certains secteurs du tertiaire intéressées à devenir producteurs. Au total, 10 % de ces entreprises seraient tentées par l'aventure. Le potentiel d'investissement est également assez faible. En effet, quatre entreprises investiraient entre 100 000 $ et 500 000 $, six, entre 2 000 $ et 100 000 $, et huit, entre 2 000 $ et 5 000 $.

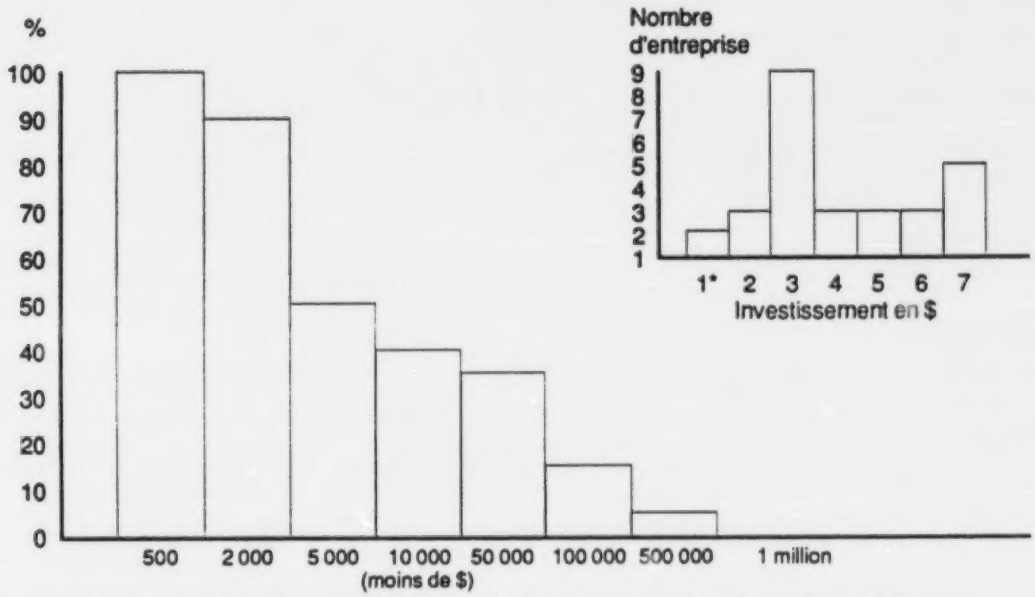
Il en est de même pour les entreprises intéressées à devenir serveur. Notons qu'une d'entre elles investirait plus d'un million de dollars, six, entre 5 000 $ et 100 000 $, six encore, entre 2 000 $ et 5 000 $ et six autres, moins de 5 000 $.

Tableau 6 : Entreprises intéressées à devenir producteur de banques de données (n = 61)

	Informatique %	Ingénierie %	Finance %	Organismes gouvernementaux %	Autre %	Total %
Pas du tout	3	7	8	2	12	32
Probablement	5	10	5	2	3	25
Sans intérêt	5	2	2	0	2	10
Possiblement	12	3	2	2	7	25
Très intéressée	3	2	2	0	3	10
Total	**28**	**23**	**18**	**5**	**26**	**100**

Note: Les pourcentages indiqués sur le tableau ont été arrondis; leur somme n'est donc pas exactement égale à 100 %.

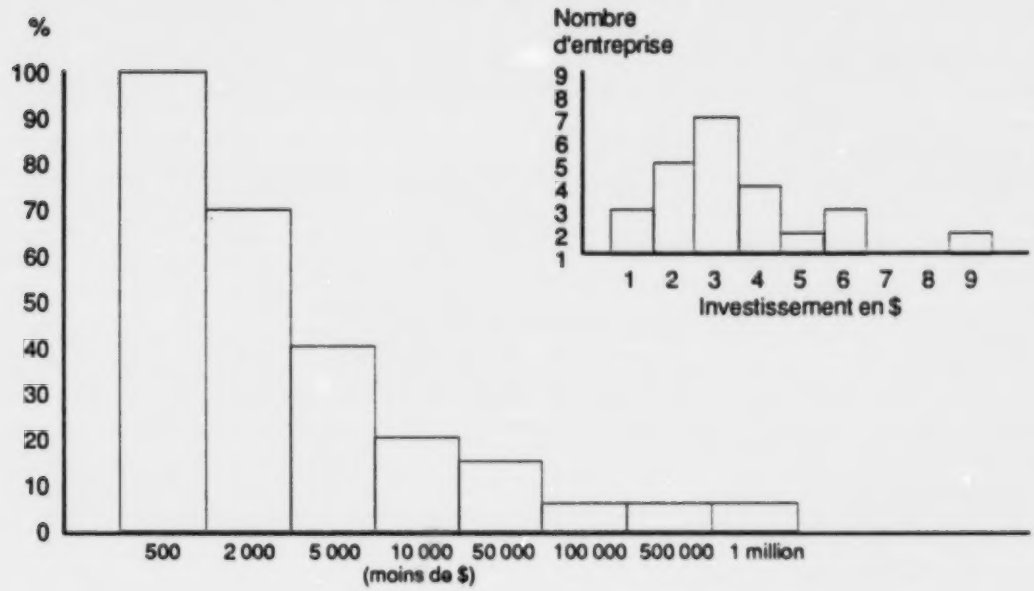
Graphique 1 : Potentiel d'investissement des entreprises tertiaires québécoises de 25 employés et plus désirant devenir producteur de banques de données



* Les classes indiquées sont les même que celles qui apparaissent sur le graphique de la page suivante.

Le graphique 1 démontre que le potentiel d'investissement est plutôt faible. En fait, des 21 entreprises intéressées à investir dans la production de banques de données seulement 14 % investiraient entre 100 000 $ et 500 000 $. Notons aussi que ce tableau n'indique pas quand ces investissements se réaliseront. Les faibles résultats obtenus sont du même ordre de grandeur que le niveau d'investissement actuellement réalisé pour l'industrie. Ce qui indique que pour la plupart des entreprises contactées, l'information électronique suscite un certain intérêt mais ne constitue pas une priorité.

GRAPHIQUE 2 : **Potentiel d'investissement des entreprises tertiaires québécoises de 25 employés et plus désirant devenir serveurs de banques de données**



Classes : 1 = moins de 500 $
2 = entre 500 et 2 000 $
3 = entre 2 000 et 5 000 $
4 = entre 5 000 et 10 000 $
5 = entre 10 000 et 50 000 $
6 = entre 50 000 et 100 000 $
7 = entre 100 000 et 500 000 $
8 = entre 500 000 et 1 milion $
9 = plus de 1 million $

Le graphique 2 indique le nombre d'entreprises intéressées à devenir serveurs de banques de données, selon le potentiel d'investissement. On s'aperçoit, comme dans le cas de la production, que même si le nombre d'entreprises intéressées est élevé, le potentiel d'investissement est assez faible. On remarque aussi qu'une entreprise serait intéressée à investir plus d'un million de dollars. La répartition des intentions et du potentiel d'investissement selon les catégories d'entreprises démontre aussi que ce sont surtout les compagnies d'informatique qui seraient intéressées à investir.

5.2 L'Intervention du Gouvernement

Les opinions des intervenants sont assez partagées en ce qui a trait à l'intervention du Gouvernement. Un serveur, assez important, aimerait que le Gouvernement se fasse mieux connaître et qu'il publicise son intervention de façon plus efficace. On aimerait que la politique sur la diffusion de l'information gouvernementale soit plus précise et que des mesures soient prises pour mieux contrer le piratage. Certains croient aussi que l'industrie du logiciel québécois devrait être mieux aidée, ce qui aurait des conséquences positives sur l'information électronique.

On pense également que le Gouvernement devrait favoriser la production d'information ou mieux aider les producteurs. Enfin, on déplore une carence au niveau de l'information commercialisable.

CONCLUSION

La performance de l'industrie de l'information électronique au Québec est évaluée par le biais de l'étude de l'offre industrielle. Cette performance a été plutôt faible par rapport à l'ensemble canadien et nord-américain.

Le haut degré de financement public, le petit nombre d'entreprises privées dans le secteur de la production et la faible part des revenus d'affaires générés en sont de bons indices.

Les intervenants se sont, jusqu'à maintenant, mal orientés vers leurs marchés respectifs. Pour combler cette lacune, ils ont tendance à diversifier leurs activités.

Les perspectives de développement sont quand même bonnes. Elles sont appuyées par l'essor considérable de cette industrie aux États-Unis, par les coûts de moins en moins élevés des ordinateurs et par la meilleure connaissance qu'auront les utilisateurs potentiels de l'univers des banques de données.

ANNEXE I :

QUESTIONNAIRE CONCERNANT L'OFFRE DE L'INDUSTRIE DE L'INFORMATION ÉLECTRONIQUE, ADMINISTRÉ À DES ENTREPRISES DU SECTEUR TERTIAIRE QUÉBÉCOIS

No quest. ___ (1 – 3)

PARTIE A

1– Identification

1– Nom de l'entreprise: _____

2– Adresse : _____

3– No de téléphone : _____

4– Nom de la personne ressource : _____

5– Profession : _____

DÉBUT DE L'ENTREVUE

2– Possédez-vous actuellement une banque de données accessible par voie télématique ?

Oui _____ Non _____ ___ (4)

Sinon, passer à la partie C

Si oui, passer à la partie B

PARTIE B

1– Quel est le nom de votre (de vos) banque (s) de données ?

	Nom	Producteur	Réseau	Logiciel	Ordinateur	Accessibilité
Texte						
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
Numérique						
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

FIN DE L'ENTREVUE

PARTIE C

1– Possédez-vous un ordinateur ?

Oui _____ Non _____ 5

2– Quel est sa valeur actuelle ?

_____ 6

3– Seriez-vous intéressés à devenir éventuellement serveur d'une banque de données ?

a) Pas du tout _____

b) Probablement pas _____

c) Sans intérêt _____ 7

d) Possiblement _____

e) Fortement intéressé _____

Si d ou e, passer à la question 5

4– Donnez les raisons de votre désintéressement :

a) Investissements trop élevés _____

b) Marché insuffisant _____

c) Concurrence _____

d) Connaissances insuffisantes du domaine _____ 8

e) Stratégie d'entreprise _____

f) Autres : _____

Passer à la question 8

5– Combien d'argent seriez-vous prêts à investir pour devenir serveur d'information ?

a) Moins de 500 $ _____

b) Entre 500 $ et 2 000 $ _____

c) Entre 2 000 $ et 5 000 $ _____

d) Entre 5 000 $ et 10 000 $ _____

e) Entre 10 000 $ et 50 000 $ _____

f) Entre 50 000 $ et 100 000 $ _____ 9

g) Entre 100 000 $ et 500 000 $ _____

h) Entre 500 000 $ et 1 million $ _____

I) Plus de 1 million $ _____

Montant approximatif :

_____ 10

6– Quels seraient les principaux sujets couverts par l'information stockée ?

	Numérique	Texte	
a) Informations économiques et financières	_____	_____	11
b) Marketing et démographie	_____	_____	12
c) Sciences et techniques	_____	_____	13
d) Informations gouvernementales	_____	_____	14
e) Services transactionnels financiers	_____	_____	15
f) Services transactionnels autres que financiers	_____	_____	16
g) Médias d'information et actualité	_____	_____	17
h) Juridique	_____	_____	18
i) Pluridisciplinaire	_____	_____	19
j) Autre	_____	_____	20

7– Prévoyez-vous une forme quelconque d'association avec une autre entreprise pour la réalisation de votre projet ?

Oui _____ Non _____ [ ] 21

8– Seriez-vous intéressés à devenir un producteur de banques de données ?

a) Pas du tout _____

b) Probablement pas _____

c) Sans intérêt _____ [ ] 22

d) Possiblement _____

e) Très intéressé _____

Si d ou e, passer à la question 10

9– Donnez les raisons de votre désintéressement :

a) Investissements trop élevés _____

b) Marché insuffisant _____

c) Concurrence _____

d) Connaissances insuffisantes du domaine _____ [ ] 23

e) Stratégie d'entreprise _____

f) Autre : _____

Merci de votre collaboration

FIN DE L'ENTREVUE

10– Combien d'argent seriez-vous prêts à investir pour la production de votre (vos) banque (s) de données ?

a) Moins de 500 $ _____

b) Entre 500 $ et 2 000 $ _____

c) Entre 2 000 $ et 5 000 $ _____

d) Entre 5 000 $ et 10 000 $ _____

e) Entre 10 000 $ et 50 000 $ _____ 24

f) Entre 50 000 $ et 100 000 $ _____

g) Entre 100 000 $ et 500 000 $ _____

h) Entre 500 000 $ et 1 million $ _____

i) Plus de 1 million $ _____

Montant approximatif : _____ 25

11– Quels seraient les sujets traités ?

a) Économie et finances _____ _____

b) Marketing et démographie _____ _____

c) Sciences et techniques _____ _____

d) Informations gouvernementales _____ _____

e) Services transactionnels financiers _____ _____ 26

f) Services transactionnels autres que financiers _____ _____

g) Médias d'information et actualité _____ _____

h) Juridique _____ _____

i) Pluridisciplinaire _____ _____

j) Autre : _____ _____

12– Prévoyez-vous une forme quelconque d'association avec une autre entreprise pour la réalisation de ce dernier projet ?

Oui _____ Non _____ [ ] 27

Merci de votre collaboration

FIN DE L'ENTREVUE

ANNEXE II :

QUESTIONNAIRE CONCERNANT L'OFFRE DE L'INDUSTRIE DE L'INFORMATION ÉLECTRONIQUE, ADMINISTRÉ À DES SERVEURS ET DES PRODUCTEURS QUÉBÉCOIS

PARTIE I : QUESTION GÉNÉRALE SUR L'ENTREPRISE

1– Activité

1– Serveur _____ 2– Producteur _____

2– Combien de personnes travaillent actuellement pour votre entreprise ?

1– Temps plein _____ 2– Temps partiel _____

3– Combien de personnes travaillent exclusivement dans le domaine de l'information électronique ?

1– Temps plein _____ 2– Temps partiel _____

4– Quel est l'actif de votre entreprise pour la dernière année financière ?

1– Moins de 100 000 $ _____

2– Entre 100 000 $ et 500 000 $ _____

3– Entre 500 000 $ et 1 million $ _____

4– Entre 1 million $ et 2 millions $ _____

5– Entre 2 millions $ et 5 millions $ _____

6– Entre 5 millions $ et 10 millions $ _____

7– Entre 10 millions $ et 20 millions $ _____

8– Plus de 20 millions $ _____

Montant approximatif : _____

5– Quelle est la date de fondation de votre entreprise ?

Date : _____

6– Quelles sont les dépenses annuelles de votre entreprise en services d'information ?

Dépenses : _____

7– Selon-vous la rentabilité financière de votre service se situe ?

1– Au-dessus de la moyenne de l'industrie _____

2– Au-dessus de la moyenne des entreprises de l'économie en général _____

8– Votre entreprise offre-t-elle d'autres services que ceux reliés à l'information électronique ?

Oui _____ Non _____

9– Quels sont ces services ?

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

10– Quelle part du chiffre d'affaires de votre entreprise est obtenue de l'information électronique ?

1– Service d'information _____ 2– Production _____

PARTIE II : LE FINANCEMENT ET LES COÛTS DE PRODUCTION

1– Combien d'argent avez-vous investi pour la réalisation de votre projet ?

1– Moins de 100 000 $ _____

2– Entre 100 000 $ et 500 000 $ _____

3– Entre 500 000 $ et 1 million $ _____

4– Entre 1 million $ et 2 millions $ _____

5– Entre 2 millions $ et 5 millions $ _____

6– Entre 5 millions $ et 10 millions $ _____

7– Entre 10 millions $ et 20 millions $ _____

8– Plus de 20 millions $ _____

Montant approximatif : _____

2– Quelles ont été les sources de financement ?

1– Prêt bancaire _____

2– Émission d'actions _____

3– Financement à même le capital de l'entreprise _____

4– Fusion d 'entreprises _____

5– Subventions ou programmes d' aide du Gouvernement _____

6– Autre _____

Précisez : _____

3– Classez par ordre d'importance les éléments qui vous ont donné le plus de difficultés pour la réalisation de votre projet :

1 2 3 4 5

1– Difficulté à obtenir du financement _____

2– Investissements requis trop élevés _____

3– Complexité technique du domaine _____

4– Connaissances insuffisantes des employés _____

5– Les perspectives de rentabilité à court terme _____

6– Incompatibilité avec la stratégie de développement de l'entreprise _____

7– Désaccord des sociétaires ou des employés _____

8– Autres _____

Expliquez : _____

4– Énumérez les coûts fixes que vous avez à assumer :

	Service	Montant	Production	Montant
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

5– Énumérez les coûts variables que vous avez à assumer :

	Service	Montant	Production	Montant
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

6– Quel type de tarification utilisez-vous ?

1 _____

2 _____

3 _____

7– Quels sont les principaux sujets couverts par l'information stockée ?

	Numérique	Texte	Ordre d'importance 1	2	3	4	5
1– Économie et finances							
2– Marketing et démographie							
3– Sciences et techniques							
4– Informations gouvernementales							
5– Services transactionnels financiers							
6– Services transactionnels non financiers							
7– Médias d'information et d'actualité							
8– Juridique							
9– Pluridisciplinaire							
10– Autre :							

PARTIE III : LES PERSPERCTIVES DE DÉVELOPPEMENT

1– Décrivez comment vous entrevoyez les perspectives de développement de votre entreprise à l'égard des services reliés aux banques de données :

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2– Avez-vous d'autres projets d'investissements reliés aux banques de données ?

	Oui	Non	Ordre d'importance 1	2	3	4	5
1– Production de banques Sujet traité							
2– Accroissement de la capacité de votre ordinateur							
3– Investissement en recherche et développement							
4– Augmentation de la part de marché domestique							
5– Pénétration du marché canadien et international							

Description qualitative du projet :

_____
_____
_____
_____

3– Décrivez comment vous percevez l'impact de la concurrence domestique, canadienne et internationale sur l'offre :

4– Quelles sont les conditions requises pour le développement de l'industrie selon vous ?

5– Quelles actions le gouvernement du Québec devrait-il entreprendre pour encourager le développement de l'industrie ?

PARTIE IV : LA DEMANDE DE L'INDUSTRIE

1– *Selon vous, quelle* est l'importance de chacun des critères suivants dans le choix de la clientèle d'utiliser ou non de tels services ?

	Important				
	Très	Assez	Neutre	Peu	Sans Imp.
1– La performance technique					
2– La facilité d'utilisation					
3– La fiabilité du service					
4– La rapidité d'accès					
5– La qualité du contenu					
6– L'originalité du contenu					
7– Le prix du service					

2– Y a-t-il d'autres critères importants qui n'ont pas été mentionnés ?

_____

_____

_____

3– Quels sont les trois principaux avantages de votre produit du point de vue des utilisateurs ?

1 _____

2 _____

3 _____